

**TÜRKİYE ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA KURULUŞLARI BİRLİĞİ**  
**BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİNE İLİŞKİN**  
**ESAS ve USULLERİ HAKKINDA YÖNETMELİK**

**Amaç ve kapsam**

**MADDE 1 -** (1) Bu Yönetmeliğin amacı, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri ve diğer kanunlarla tanınmış müracaat hakları saklı kalmak kaydıyla Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birlik üyeleri ile bireysel müşterileri arasındaki uyuşmazlıkların çözüme kavuşturulmasını temin etmek üzere Bireysel Müşteri Hakem Heyetinin oluşumuna, yetki, görev ve sorumlulukları ile Heyete başvuruya ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

**Dayanak**

**MADDE 2 -** (1) Bu Yönetmelik, 20/6/2013 tarihli ve 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanunun Ek 1 inci maddesinin ikinci fıkrasının (ğ) bendi ile 28/06/2020 tarihli 31169 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 2678 sayılı Cumhurbaşkanı Kararı ile yürürlüğe giren Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği Statüsünün 6 ncı maddesinin birinci fıkrasının (ğ) bendi ve 18 inci maddesinin birinci fıkrasının (g) bendi hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 3 -** (1) Bu Yönetmelikte yer alan;

- a) Banka: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Anonim Şirketini,
- b) Bireysel Müşteri: Ödeme ve elektronik para kuruluşlarının hizmetlerinden faydalanan gerçek kişileri,
- c) Birlik: Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliğini,
- ç) Elektronik para kuruluşu: Kanun kapsamında elektronik para ihraç etme yetkisi verilen tüzel kişiyi,
- d) Heyet: Bireysel Müşteri Hakem Heyetini,
- e) Kanun: 20/6/2013 tarihli ve 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Kanununu,
- f) Kuruluş: Birlik üyesi ödeme ve elektronik para kuruluşlarını,
- g) Ödeme kuruluşu: Ödeme hizmeti sağlamak ve gerçekleştirmek için 6493 sayılı Kanun kapsamında yetkilendirilmiş tüzel kişiyi,
- ğ) PTT: Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketini,
- h) Statü: 28/06/2020 tarihli 31169 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği Statüsünü,
- ı) Heyet Üyesi: Heyete katılmak üzere üyeler tarafından personeli veya sözleşmeli hukuk müşavirleri ile avukatları arasından görevlendirilen gerçek kişileri,
- i) Üye: Birlik üyesi elektronik para kuruluşunu, ödeme kuruluşunu ve Birliğe üye olmak için başvuruda bulunması durumunda PTT'yi,

ifade eder.

**Heyetin oluşumu**

**MADDE 4 -** (1) Heyet, Birlik bünyesinde görev yapmak üzere Birlik Yönetim Kurulu tarafından oluşturulur. Heyetin sekretarya hizmetleri Birlik tarafından yerine getirilir. Birlik Yönetim Kurulu

tarafından gerekli görülmesi durumunda birden fazla Heyet kurulabilir.

(2) Heyet, bir elektronik para kuruluşu, bir ödeme kuruluşu, bir münhasıran fatura ödemelerine aracılık edilmesine yönelik hizmetleri sunan kuruluş ve faaliyet alanına bakılmaksızın görevlendirilen iki Heyet Üyesi olmak üzere beş Heyet Üyesinden oluşur. Heyet Üyelerinin hukuk, iktisat, finans, maliye, bankacılık, işletmecilik, kamu yönetimi, mühendislik alanlarında en az lisans düzeyinde öğrenim görmüş ve bankacılık, finans ya da ödemeler alanında en az 5 yıl deneyim sahibi olması şartlarını taşıması zorunludur.

(3) Birlik Yönetim Kurulu tarafından belirlenecek süre zarfında Üyeler, Heyet oluşumu için Heyet Üyesi adaylarının isimlerini, Birlik tarafından talep edilecek diğer bilgi ve belgeler ile birlikte Birliğe iletir. Birlik Yönetim Kurulu, aday olarak gösterilen kişiler arasından beş asil iki yedek Heyet Üyesi seçer. Bu fıkra uyarınca bir üyenin en fazla bir adayı Heyet Üyesi olarak seçilebilir. Her bir Heyetin Üyelerinden en az birinin, hukuk alanında lisans düzeyinde öğrenim görmüş olması şarttır. Heyet kendi içinden bir başkan seçer.

(4) Seçilen Heyet Üyeleri birden fazla Heyette asil ve yedek olarak görev yapabilirler.

### **Heyet üyeliğinin süresi ve sona ermesi**

**MADDE 5 -** (1) Heyet Üyelerinin görev süresi iki yıldır. Süresi biten Heyet Üyesi aynı göreve yeniden seçilebilir.

(2) Ağır bir hastalık veya rahatsızlık nedeniyle iş görememe, ölüm, vesayet altına alınma, istifa halleri ile Heyet Üyesinin ödemeler alınının dışında bir alanda çalışmaya başlaması, Üye ile iş ilişkisinin sona ermesi veya mazeretsiz olarak bir takvim yılında toplam iki toplantıya katılmama hallerinden birinin varlığı durumlarında, Heyet Üyelerinin görevi son bulur. Heyet Üyelerinin mazeretlerine bağlı olarak görevlerine devam edip etmeyecekleri Birlik Yönetim Kurulu tarafından değerlendirilir. Görevi son bulan ya da görevi değişen ve Heyetteki görevine devam edemeyen Heyet Üyesinin yerine, yedek üyelerden Birlik Yönetim Kurulu kararıyla görevlendirme yapılır. Yeni atanan Heyet Üyesi, yerine geçtiği Heyet Üyesinin kalan süresi boyunca görev yapar.

### **Ücret ve giderler**

**MADDE 6 -** (1) Heyet Üyelerine yaptıkları bu görev için Birlik Yönetim Kurulu tarafından belirlenecek esas ve usuller çerçevesinde ücret ödenebilir. Heyetin faaliyetleri için ihtiyaç duyulacak giderler Birliğin yıllık bütçesinden karşılanır.

(2) Birlik bütçesinden karşılanacak giderlere ve ücretlere ilişkin Birlik Yönetim Kurulu kararıyla uyuşmazlığa taraf üyelerden katılım payı alınabilir. Üyelerden alınacak katılım payı, her üye için bir önceki takvim yılı içinde gerçekleşen ve çözümü için Heyete intikal eden dosyalara göre belirlenir.

### **Heyete iletilecek başvuruların kapsamı**

**MADDE 7- (1)** Heyet, Üyeler hakkında aşağıda belirtilenler dışında kalan tüm başvuruları inceler. Aşağıda belirtilen başvurular Birlik tarafından Heyet gündemine alınmaksızın sekreteryaya tarafından reddedilir:

- a) Başvuruya konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren iki yıl içinde Heyete iletilmek üzere Birliğe ulaşmayan başvurular.
- b) Yargıya veya Tüketici Hakem Heyetlerine intikal etmiş olanlar.
- c) Bireysel nitelik taşımayan ticari faaliyet konularıyla ilgili işlemlerinden kaynaklananlar ile tüzel kişiler tarafından yapılan başvurular.
- ç) Kuruluşların personeli hakkındaki başvurular veya sundukları ürün ve hizmetler hakkında

genel mahiyet taşıyan başvurular.

- d) İflas veya tasfiyesine karar verilen bir kuruluşun aldığı kararlarla ilgili olanlar.
- e) Henüz gerçekleşmemiş işlemlerle ilgili olanlar.
- f) Daha önce Heyet tarafından incelenmiş, karara bağlanmış veya kesinleşmiş mahkeme ya da Tüketici Hakem Heyeti kararına konu olanlar.
- g) Başvuru sahibinin itiraz hakkı saklı kalmak kaydıyla, başvuru sahibi ile üyeler arasında çözüme kavuşturulmuş olan başvurular.
- ğ) Birlik üyesinin cevabının başvuru sahibine ulaştığı veya tebliğ edildiği tarihi izleyen altmış gün içinde Heyete iletilmeyen başvurular.
- h) Ödeme hizmeti ve elektronik para ihracı faaliyetleri dışında kalan başvurular.
- ı) Adli yargı yerinin görev alanı içinde olan talep konuları.
- i) Kanunlarda suç olarak öngörülen fiiller.

(2) Heyet gündemine alınmayan başvurular hakkında, başvuru sahibine başvurunun kayda alındığı tarihten itibaren otuz gün içinde yazılı bilgilendirme yapılır.

(3) Heyete iletilmesinden sonra, yargıya veya Tüketici Hakem Heyetlerine intikal ettirilen başvurulara ilişkin Heyetin görevi son bulur. Yargıya veya Tüketici Hakem Heyetlerine intikal eden başvurular, başvuru sahibi veya ilgili Üye tarafından Heyete bildirilir.

### **Üyeye başvuru**

**MADDE 8** - (1) Heyete başvurulmadan önce, başvuru sahibi tarafından ilgili Birlik üyesine uyuşmazlığa konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren en geç iki yıl içerisinde uyuşmazlık ile ilgili başvuru yapılmış olması zorunludur. İlgili uyuşmazlık başvurusunun yazılı olarak, Üyenin internet sayfası üzerinden, müşteri şikâyet hatlarından veya e-posta yoluyla ilgili Üyeye iletilmiş olması gerekir.

(2) Üyelerin, müşterilerinin uyuşmazlık başvurularını iletebilmelerini teminen ilgili sistemleri oluşturması zorunludur.

(3) Üyenin, başvuru sahibine başvurusunun alındığına dair uyuşmazlık başvurusunun yapıldığı sistem üzerinden bilgilendirmede bulunması gerekir

### **Üye tarafından yapılacak işlemler**

**MADDE 9** - (1) Üye, başvurunun alındığı ya da Birlik tarafından yönlendirildiği tarihten başlayarak Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Kuruluşları ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Yönetmelik'in "Şikâyet ve İtirazlar" başlıklı 59 uncu maddesinin birinci fıkrasında öngörülen süre içerisinde başvuruyu sonuçlandırır. Söz konusu süre zarfı içerisinde cevap verilmemesi halinde başvuru reddedilmiş sayılır.

(2) Olumsuz verilen cevaplarda, başvuru sahibinin kuruluşun cevap tarihini izleyen altmış gün içinde başvurusunu Heyete iletme hakkı olduğu hususunda bilgilendirilmesi zorunludur. Üye tarafından yapılacak bu bilgilendirmede kullanılacak metin Birlik tarafından belirlenir.

(3) Üye, internet sitesinde Heyetin görev ve yetkileri ile çalışma usul ve esaslarına ilişkin olarak müşterilerin bilgilendirilmesini teminen Birlik tarafından hazırlanan broşür ve Birlik internet sitesinde ilan edilen başvuru formu örneklerine ve Birlik Bireysel Müşteri Hakem Heyetine ilişkin bilgilere yer vermek zorundadır.

### **Heyete başvuru**

**MADDE 10 -** (1) Başvuru sahibi tarafından, Üye tarafından verilen cevabın yeterli bulunmaması durumunda, cevabın verildiği tarihten veya Üye tarafından süresinde cevap verilmemiş olması halinde cevap verilmesi gereken sürenin bitimini izleyen altmış gün içinde Birlik tarafından oluşturulan başvuru formunun doldurulması yoluyla Birlik internet sitesi üzerinden ya da yazılı olarak Heyete başvuruda bulunulabilir.

(2) Başvuru formunda, başvuru sahibinin açık kimliği, adresi, hakkında bildirimde bulunulan Birlik üyesi, uyuşmazlık konusu, maddi olaylar, bilinmesi durumunda hukuki sebepler ve başvuru tarihi belirtilir. Başvuru formunda işlemin ve talebin ne olduğunun somut ve açık olarak belirtilmesi zorunludur. Konuyla ilgili ispatlayıcı deliller ile bilgi ve belgelerin başvuru formuna eklenmesi zorunludur.

(3) Heyete yapılacak başvurular ücretsizdir. Ancak, başvuru hakkının haksız ve kötüye kullanılması hallerinin tespiti hallerinde uyuşmazlık çözümüne ilişkin gerçekleştirilen giderlerin başvuru sahibinden tahsiline ilişkin Birliğın dava ve talep hakları saklıdır.

(4) Aynı uyuşmazlık konusu hakkında başvuru sahibi tarafından yapılacak mükerrer başvurular Heyet tarafından değerlendirilmeye alınmaz.

### **Başvurunun değerlendirilmesi**

**MADDE 11 -** (1) Usulüne uygun olarak yapılmış olan başvurularla ilgili olarak başvurunun kayda alındığı tarihten itibaren Birlik tarafından, onbeş gün içinde ilgili Üyenin konuya ilişkin görüşleri ile gerekli bilgi ve belgeleri iletmesi istenir. İlgili Üye tarafından, istenilen bilgi ve belgelerin, talebin Birlik tarafından Üyeye ulaştırılmasını izleyen yirmi gün içinde Birliğe iletilmesi zorunludur. Üyenin Birliğe ileteceği yazılı talebi üzerine bu süre bir defaya mahsus olmak üzere on gün uzatılabilir.

(2) Üye tarafından, Birliğe başvurunun çözümlendiğine ilişkin yanıt ve ilgili her türlü bilgi ve belge ile birlikte verilmesi halinde, Üye yanıtının alınmasını izleyen yirmi gün içinde söz konusu başvurunun gündemden çıkarıldığı hakkında Birlik tarafından başvuru sahibine bilgi verilir. Başvuru sahibinin, başvurusunun gündemden çıkarılmasına ilişkin itirazı olması halinde, Birliğın bildirim yazısının ulaştığı tarihten itibaren otuz gün içinde itirazını yazılı olarak Birliğe bildirmesi gerekir.

(3) Başvuruya ilişkin itiraz, bu Yönetmeliğin 7 nci maddesindeki hükümler saklı kalmak kaydıyla Birlik tarafından değerlendirilir. Başvurunun yeniden gündeme alınması halinde, bu Yönetmeliğin 16 ncı maddesinin birinci fıkrasında yer alan doksan günlük süre, başvuru sahibinin itirazının alındığı tarihte başlar.

(4) Üye tarafından bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen süreler geçtikten sonra iletilen bilgi ve belgeler hakkında Heyete bilgi verilir. Süresi dışında gönderilen bilgi ve belgelerin değerlendirmeye alınıp alınmayacağını Heyet belirler.

(5) Heyet, başvuruların değerlendirilmesi sürecinde ara karar vermek suretiyle taraflardan süre vererek ek delil, bilgi ve belge isteyebilir. Heyetin ara karar vermesi, doksan günlük süreyi durdurur.

### **Heyetin toplanması ve karar nisabı**

**MADDE 12-** (1) Toplantı gündemi, Birlik tarafından başvuru tarihleri esas alınarak tespit edilir ve toplantıdan en az yedi gün önce yazılı olarak Heyet Üyelerine bildirilir.

(2) Heyet, en az üç Heyet Üyesinin hazır bulunmasıyla ve yapılan başvurulara ilişkin iş yükü dikkate alınarak toplanır. Heyette bir hukukçu Heyet Üyesi bulunması zorunludur. Kararlar salt çoğunluk ile alınır. Heyet Üyeleri çekimser oy kullanamazlar. Heyet Üyesi, bizzat kendileri, eşleri ve üçüncü dereceye kadar (üçüncü derece dâhil) kan ve kayın hısımları ile ilgili ya da mensubu olduğu Üye

ile ilgili başvuruların görüşülmesi ve karara bağlanmasında görev alamaz. Bu durumda, toplantıya yedek Heyet Üyelerinden biri katılır.

(3) Heyet Üyelerinin toplantılarda bulunmaları esastır. Heyet Üyelerinden mazeretli olanlar, mazerete sebep olan konuyu önceden bilmesi durumunda en az üç iş günü önceden olmak üzere, mazeretlerini Birliğe yazılı olarak bildirir. Bu durumda Birlik tarafından toplantıya yedek Heyet Üyelerinden biri davet edilir.

### **Görüşme ve oylama**

**MADDE 13 - (1)** Başvurular, tarih sırasına göre görüşülür. Heyet başkanı başvurunun görüşülmesinde söz isteyenlere bir sıra dâhilinde söz verir. Görüşmeler tamamlandıktan sonra gündem maddesi oylamaya sunulur. Oylamalar açık oyla yapılır. Heyette görüşülerek karara bağlanan bir başvuru hakkında tekrar oylama yapılamaz. Yargıya intikal etmiş başvurular ile maddi ve manevi tazminat talepleri hakkında Heyet görevsizlik kararı verir.

### **Heyet kararları**

**MADDE 14 - (1)** Heyet kararları toplantıya katılan Heyet Üyeleri tarafından imzalanır. Heyet Üyeleri muhalif kaldıkları kararları, gerekçelerini belirtmek suretiyle imzalarlar.

### **Kararlarda bulunması gereken hususlar**

**MADDE 15 - (1)** Kararlarda aşağıdaki hususların bulunması zorunludur:

- a) Kararın tarih ve sayısı.
- b) Kararı veren Heyet Üyelerinin ad, soyadları ve imzaları.
- c) Tarafların ad, unvan ve adresleri ile başvuru sahibinin TC kimlik numarası.
- ç) Başvuru ve savunmanın özeti.
- d) İncelenen ve tartışılan teknik ve hukuki konuların özeti.
- e) İleri sürülen bütün delil ve açıklamaların değerlendirilmesi.
- f) Kararın gerekçesi ve dayanağı.
- g) Varsa karşı oy gerekçeleri.
- ğ) Sonuç ve konusu parayla ölçülebilen başvurularda karara konu olan tutar.

### **Başvurunun sonuçlandırılması ve kararların ilgililere bildirilmesi ve etkileri**

**MADDE 16- (1)** Heyet tarafından Üye ile başvuru sahibi arasındaki ihtilafli husus incelenerek, başvurunun kayda alındığı tarihten itibaren en geç doksan gün içinde gerekçeli olarak sonuçlandırılır ve verilen karar yirmi gün içinde Birlik tarafından ilgili Üyeye ve başvuru sahibine yazılı veya elektronik posta yoluyla bildirilir.

(2) Heyet, aynı Heyet türü ile ilgili olmak üzere, birden fazla sayıda işleme ilişkin aynı kişi tarafından yapılan her bir başvuruyu tek bir başvuru gibi ele alarak karara bağlayabilir. Heyetin, tutarı işlem başına üç bin Türk Lirasına kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili kararları yargı yolu açık olmak üzere Üyeler tarafından uygulanır. Üye, kararın kendisine ulaşmasını izleyen onbeş gün içinde; kararın gereğini yerine getirir, başvuru sahibini bilgilendirir ve her bir işlem ile ilgili Birliğe yazılı olarak bilgi verir. Başvuru sahibi, Heyet kararına ilişkin Birlik tarafından kendisine gönderilen yazının ulaşma tarihini izleyen onbeş günlük sürenin bitimini takiben Birliğe kararın uygulanmadığı konusunda yazılı olarak başvuruda bulunabilir.

(3) Bu maddenin ikinci fıkrasında belirtilen üst sınır her sene Ocak ayında, ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılır. Bu artışların hesabında kuruş hanesi dikkate alınmaz.

## **Heyet kararları ile başvuru konusu belgelerin saklanması**

**MADDE 17 -** (1) Heyet kararları ile başvuru konusu belgelerin Birlik tarafından beş yıl süre ile saklanması zorunludur.

(2) Banka, ihtiyaç duyması halinde Heyet kararlarına ilişkin değerlendirmelerde bulunabilir ve Heyette alınan kararların, istisnalar hariç olmak üzere, Kanun ve ilgili ikincil düzenlemeler başta olmak üzere ilgili mevzuata açıkça aykırı olduğunu tespit etmesi durumunda Heyet Üyelerinin yenilenmesini istemeye yetkilidir.

## **Bilgilendirme**

**MADDE 18–** (1) Birlik, uyuşmazlıklar ile ilgili olarak sektörün ve kamunun bilgilendirilmesi amacıyla internet sitesinde gerekli duyuruları, Heyetin işleyişi hakkında bilgileri, Heyete başvuru şartlarını yayımlar.

(2) Heyete intikal eden ve nihai çözüme bağlanan uyuşmazlıklar ile ilgili istatistikî bilgiler, örnek teşkil edecek olaylar ve bu olaylar ile ilgili alınan kararlar Birlik internet sitesinde yayımlanabilir.

(3) Birlik tarafından kamuya yapılacak yayımlarda, hiçbir durumda tarafların, hukuki temsilcilerinin ve Heyet Üyelerinin kimliklerine veya uyuşmazlık çözümüne özgü bilgilere yer verilemez.

## **Yıllık faaliyet raporu**

**MADDE 19 -** (1) Üyeler kendilerine iletilen bireysel içerikli başvuruların sayılarını, konularını ve bunların sonuç bilgilerini Birlik tarafından belirlenecek bir rapor halinde, takvim yılının başından itibaren hesaplanacak üçer aylık dönemlerde, dönemi takip eden ayın sonuna kadar Birliğe iletirler. Birlik de bunları toplulaştırarak, izleyen ayın sonuna kadar Bankaya gönderir. Birlik, bu bilgiler ve Heyete intikal eden ve nihai bir çözüme bağlanan başvurulara ilişkin istatistikî bilgileri içeren Heyetin yıllık faaliyet raporunu en geç her yılın Mart ayı sonuna kadar Bankaya iletir ve kendi internet sitesinde yayımlar.

## **Üyeler ve müşteri sırrı**

**MADDE 20 -** (1) Heyet Üyeleri, Birlik yetkilileri, sıfat ve görevleri dolayısıyla öğrendikleri Üye ve müşterilere ait sırları üçüncü şahıslara açıklayamazlar. Bu yükümlülük ilgililerin Heyet ve Birlikteki görevlerinden ayrılmalarından sonra da devam eder. Üye ve müşterilere ait sırları açıklayanlar hakkında genel hükümler uygulanır.

## **Yaptırım**

**MADDE 21 -** (1) Bu Yönetmeliğe aykırı davrandığı iddia edilen Kuruluşlar hakkında Birlik Disiplin Yönetmeliği kapsamında işlem yapılır.

## **Yürürlük**

**MADDE 22 -** (1) Bu Yönetmelik, Birlik Genel Kurulu tarafından onaylanmasından 6 ay sonra yürürlüğe girer.

## **Yürütme**

**MADDE 23 -** (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Birlik Başkanı yürütür.